

## **Klachtenregeling**

### **Begripsbepaling**

Onder klacht verstaan wij iedere melding of uiting van ontevredenheid die er via het formulier of mondeling binnenkomt. Alle binnengekomen meldingen zullen opgepakt, besproken en behandeld worden. Daarnaast kunnen ook via dit formulier complimenten of suggesties ingediend worden.

### **Doel van het proces**

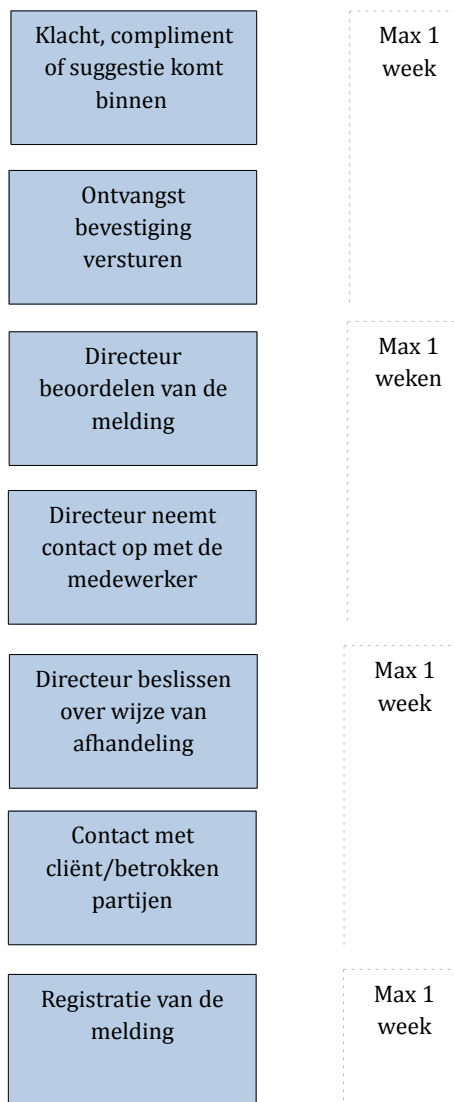
Het doel van het proces is om op eenduidige manier de meldingen - klachten, complimenten en suggesties - te behandelen om zo mogelijk verbeterpunten te signaleren en zo de dienstverlening voor de cliënt te kunnen optimaliseren.

### **Werkingsfeer**

Deze klachtenregeling is van kracht voor alle medewerkers en cliënten van Matiek B.V. Naast de cliënten kunnen ook de andere betrokken partijen – hierbij valt te denken aan ouders, maatschappelijk werkers, etc. – hier gebruik van maken. Informatie wordt alleen verstrekt met toestemming van de cliënt.

### **Bereik van de regeling**

Deze klachtenregeling is alleen van kracht voor meldingen omtrent het handelen van de medewerkers van Matiek B.V. Bezwaren over het vonnis van de Rechtbank moeten aldaar worden ingediend.

**Procedure**

**Toelichting procedure**

De klacht kan mondeling en schriftelijk ingediend worden. Wanneer de cliënt (of betrokken partij) mondeling een melding maakt zullen wij vragen om deze alsnog schriftelijk in te dienen. Indien noodzakelijk wordt de cliënt hierbij geholpen. Schriftelijk kan de melding op 2 manieren ingediend worden: via de site en via een klachtenformulier. Het klachtenformulier is te downloaden van de site maar de cliënt krijgt deze ook bij zijn intake uitgereikt.

Een klacht komt binnen in de info mailbox of postbus en wordt bekeken door de directeur. De directeur stuurt een ontvangstbevestiging naar de cliënt waarin ook de verdere procedure uitgelegd wordt. De directeur neemt de klacht in behandeling en doet dossieronderzoek. Vervolgens wordt er contact opgenomen met de desbetreffende medewerker.

Naar aanleiding van het gesprek met de medewerker, beslist de directeur wat er met de klacht gedaan wordt. De uitkomst hiervan wordt terug gecommuniceerd naar de cliënt (of betrokken partij). Als de cliënt het niet met de beslissing eens is kan er een gesprek plaatsvinden met de medewerker, de cliënt en de directeur. Wanneer de cliënt en Matiek B.V. er samen niet uitkomen kan de cliënt er voor kiezen om naar de klachtencommissie van de Branchevereniging te stappen.

De klacht en de afhandeling hiervan worden beschreven in het klachtenregister.

**Geheimhouding**

De klacht blijft tussen de directeur, cliënt en betrokken medewerker. Ook de klachten vallen onder de geheimhoudings- en onafhankelijkheidsverklaring die door de medewerker ondertekend is bij aanvang van de werkzaamheden.

Om privacy redenen zullen de cliënten in het jaarverslag niet bij naam genoemd worden, er zal hierbij gebruikt gemaakt worden van initialen of cliëntcodes. Dit geldt ook voor de medewerker.